

**Peran Komunikasi Interpersonal Atasan – Bawahan Dalam
Divisi C&P (*Cooperation & Placement*) Politeknik
LP3I Medan**

Siska Hasibuan¹, Neni Triastuti^{2*}

^{1,2}Politeknik LP3I Medan

¹ siskahasibuan9307@gmail.com, ² nenitriastuti1986@gmail.com

Abstrak

Komunikasi dalam suatu perusahaan memegang peranan penting dalam mendukung suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Tak hanya untuk mencapai tujuan, komunikasi yang terjalin dengan baik juga dapat membangun hubungan yang baik antar para pekerja. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi akan lebih efektif bila terjadi dalam bentuk komunikasi interpersonal. Melalui komunikasi antar pribadi dapat diketahui adanya keterbukaan menanggapi secara jujur lawan bicara, memiliki empati merasakan perasaan yang sama atas lawan bicara, saling mendukung isi pembicaraan, mampu memiliki perasaan positif pada orang lain saat berbicara, dan memiliki kesamaan komunikasi. Komunikasi interpersonal dinilai menjadi salah satu cara yang cukup efektif untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai pekerjaan untuk para karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan menggambarkan semua kondisi dan situasi komunikasi antar pribadi pimpinan dan bawahan di divisi C&P Politeknik LP3I Medan. Karena itu dibutuhkan human relations dengan memberikan rasa nyaman, aman dan hati yang puas dalam bekerja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara kepada kepala bagian divisi C&P Politeknik LP3I Medan. Dalam penelitian ini pula ditemukan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi di divisi C&P Politeknik LP3I Medan berjalan dengan cukup baik.

Kata kunci: Komunikasi Antar pribadi, Organisasi, Divisi C&P LP3I Medan, Human Relations, Penelitian Kualitatif

Pendahuluan

Komunikasi adalah suatu proses interaksi antara sesama makhluk tuhan baik dengan menggunakan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang seperti melalui lisan, tulisan maupun sinyal-sinyal non verbal. Komunikasi merupakan hal mendasar bagi kehidupan setiap manusia, baik itu manusia sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Begitupun dalam kehidupan berorganisasi, tidak ada satupun organisasi yang dapat terbentuk tanpa adanya komunikasi di antara para anggotanya.

Komunikasi yang tercipta di antara para anggota organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Salah satu komunikasi yang kerap atau tidak mungkin tidak terjadi dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal. Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi formal adalah proses komunikasi bersifat resmi yang biasanya dilakukan dalam lembaga formal melalui garis perintah yang berorientasi pada produktifitas, berdasarkan struktur organisasi berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing yang tujuannya menyampaikan pesan berkaitan dengan kepentingan dinas. Pesan dalam komunikasi formal mengalir berdasarkan hierarki atau struktur resmi organisasi yaitu mengalir dari atas ke bawah, dari bawah ke atas ataupun antar anggota secara horizontal. Pesan tersebut berupa informasi yang berkaitan erat dengan organisasi seperti tugas, perintah, kebijakan, dan sebagainya. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang biasanya bebas bergerak ke segala arah,

tanpa mengikuti komando atau bergantung pada hierarki wewenang. Komunikasi informal dalam organisasi biasanya berlangsung diantara anggota organisasi tanpa memperhatikan atribut-atribut keorganisasian. Pesan yang banyak mengalir dalam komunikasi ini adalah informasi pribadi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor.

Komunikasi organisasi dikatakan sebagai suatu sistem karena didalam proses komunikasi organisasi akan melibatkan para pimpinan atau atasan dan para karyawan yang saling berinteraksi dan mengadakan komunikasi yang berjenjang yaitu komunikasi dari atasan kebawah dan komunikasi dari bawahan ke atas atau komunikasi antar bawahan. Proses komunikasi tersebut berjalan karena melibatkan semua pihak yang berkomunikasi. Dalam organisasi jenis komunikasi yang diyakini paling efektif untuk merubah sikap dan prilaku individu adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Karena itu, komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan-bawahan dalam organisasi mustilah efektif. Sebab, komunikasi interpersonal diharapkan mampu memberikan rasa nyaman, aman, dan tenang dalam bekerja.

Layanan pusat karir di Politeknik LP3I Medan dikelola oleh suatu divisi yang disebut divisi C&P (Cooperation & Placement) yang bertugas menjembatani kebutuhan informasi dunia kerja yang diperlukan dan juga untuk menjawab tantangan dunia kerja. Perkembangan yang terjadi di dunia kerja memang terjadi sangat cepat sesuai dinamika industri, Politeknik LP3I Medan dituntut untuk selalu mampu menjawab tantangan yang diberikan dengan mencoba menjembatani apa yang diperlukan dunia kerja dengan bekal ilmu yang diberikan kepada peserta didik agar menjadi lulusan yang mampu masuk ke dunia kerja.

Tinjauan Pustaka

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai pimpinan dan bawahan dalam suatu perusahaan di mana saja. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi Interpersonal yang berjalan dengan baik sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Komunikasi Interpersonal didefinisikan sebagai suatu pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan yang hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan R. Wayne Pace dan F. Don Faules (2000: 31).

Komunikasi yang terjadi di suatu organisasi memegang peranan penting dalam mendukung organisasi tersebut mencapai tujuannya. Komunikasi organisasi memiliki arti penerimaan dan pengiriman pesan dalam suatu organisasi dalam kelompok formal maupun informal (Wiryanto, 2005, p. 54). Komunikasi dalam suatu organisasi ada tiga jenis, yang pertama adalah komunikasi vertical, komunikasi yang terjadi dari atasan kebawah(downward) dan dari bawahan ke atasan (upward).

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi akan lebih efektif bila terjadi dalam bentuk komunikasi interpersonal, dimana Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan efek umpan balik. Kevin Hogan mengatakan bahwa komunikasi interpersonal sangatlah penting karena dengan menggunakan komunikasi tersebut, kita dapat menemukan tujuan dan kebahagiaan dialam semesta yang berupa ide-ide. (Susanto, 2014, p. 131).

Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara, observasi non partisipan, jurnal dan internet research. Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah kualitatif. Menurut eko sugiarto penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasil penemuannya tidak didapatkan dari prosedur statistik atau bentuk hitung-hitungan (Sugiarto, 2015). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan. Wawancara memiliki beberapa langkah untuk mengimplementasikannya, diantaranya

memilih narasumber, membuat pertanyaan untuk narasumber, mempersiapkan wawancara, melakukan wawancara, dan yang terakhir menindak lanjuti hasil dari wawancara (Fatta, 2007, p. 69).

Untuk narasumber dari wawancara peneliti mewawancarai seorang Ketua bagian divisi C&P LP31 Medan yaitu Syahfitri Indriati, S.E . Narasumber dipilih karena Kepala bagian memegang kuasa tertinggi di divisi C&P dan beliau bertanggung jawab penuh atas apapun yang kerjakan karyawan dan memotivasi para karyawannya.

Hasil dan pembahasan

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2011:6), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Atau seperti yang didefinisikan oleh Sunarto (2011:13) mengatakan, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapa komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negative, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan seluas-luasnya. Menurut Moss dan Steward (dalam Mulyana, 2013:36), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih, setiap pihak dapat menjadi pemberi dan pengirim pesan sekaligus pada waktu yang bersamaan.

Dalam pertemuan komunikasi interpersonal tersebut dapat menangkap reaksi lawan bicara secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. menyebutkan beberapa ciri dan komunikasi diadik, yaitu partisipan komunikasi berada dalam jarak yang cukup dekat dan partisipan komunikasi dapat mengirim serta menerima pesan secara spontan juga simultan. Baik verbal ataupun non verbal. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

Menurut Larasati (dalam Nashori, 2008:27) bahwa sekitar 73 persen komunikasi yang dilakukan manusia merupakan komunikasi interpersonal. Orang yang dapat melakukan komunikasi interpersonal secara efektif disebut memiliki kompetensi interpersonal. Lebih lanjut, menurut Spitzberg dan Cupach (dalam Nashori, 2008:27), bahwa yang dimaksud dengan kompetensi interpersonal adalah kemampuan seorang individu untuk melakukan komunikasi efektif. Kompetensi interpersonal disini terdiri atas kemampuan-kemampuan yang diperlukan untuk membentuk suatu interaksi yang efektif. Kemampuan ini ditandai oleh adanya karakteristik-karakteristik psikologis tertentu yang sangat mendukung dalam menciptakan dan membina hubungan antarpribadi yang baik dan memuaskan. Didalamnya termasuk pengetahuan tentang perilaku nonverbal orang lain, kemampuan untuk menyesuaikan komunikasi dengan konteks dari interaksi yang tangan berlangsung, menyesuaikan dengan orang yang ada dalam interaksi tersebut, dan kemampuankemampuan lainnya".

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang menghasilkan makna. Suryanto (2015) dalam bukunya mengutip bahwa Berelson dan Steiner (1964) menjelaskan pengertian komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol, seperti kata-kata, gambar, angka, dan lain-lain. Sedangkan menurut Ruben dan Steart (1998) definisi komunikasi meliputi semua respon terhadap pesan yang diterima lalu menciptakan pesan baru karena setiap orang berinteraksi dengan orang lain melal proses penciptaan dan interpretasi pesan yang dikemas dalam bentuk simbol atau kumpulan simbol bermakna yang sangat berguna (Suryanto, 2015: 50-51).

Collin Cherry mendefinisikan komunikasi sebagai usaha untuk membuat satuan sosial dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda. Dalam berkomunikasi pertukaran pesan-pesan yang disampaikan tersebut merupakan pesanpesan verbal yang tercermin melalui katakata atau

ungkapan, juga pesan-pesan nonverbal seperti tanda, lambang atau simbol (Rakhmat, 2001: 5 dalam Novianti, 2014).

Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Sebab itu menjadi sebuah keharusan bagi seorang pimpinan untuk mengetahui konsep-konsep dasar dari komunikasi agar dapat diterapkan dalam mengelola organisasi dengan efektif. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal tersebut, karakteristik - karakteristik efektifitas komunikasi antar pribadi ini oleh Yoseph DeVito (dalam Fajar, 2008:187), paling tidak memenuhi lima hal sebagai berikut ; Keterbukaan, Perilaku Suportif, Perilaku Positif, Empatis, dan Kesamaan. Kelima karakteristik efektifitas komunikasi antar pribadi tersebut, apabila bisa selalu dijaga dan diperhatikan maka hubungan komunikasi interpersonal akan berlangsung dengan efektif dan terjaga dalam jangka waktu yang lama. Serta juga akan selalu memberikan hasil yang positif.

Teori Organisasi Human Relations

Pembenahan meliputi aspek pembagian kerja, proses skalar dan fungsional, struktur organisasi, serta rentang kendali. Teori Organisasi human relations memahami adanya organisasi "informal" yang muncul karena faktor lokasi, jenis pekerjaan, minat dan masalah khusus (vested). Teori organisasi human relation disebut juga teori hubungan kemanusiaan, teori hubungan antar manusia, teori hubungan kerja kemanusiaan, atau the human relation theory.

Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan kedua-duanya merupakan terjemahan dari istilah bahasa inggris human relation. Hubungan antar manusia dengan hubungan kemanusiaan sesungguhnya mempunyai pengertian yang tak sama. Hubungan antar manusia merupakan antar pesona yang bersifat lahiriah saja, kurang memperhatikan aspek kejiwaan. Sehingga tidak memberikan kepuasan psikologis. Suatu hubungan dikatakan hubungan kemanusiaan, apabila hubungan tersebut dapat memberikan kesadaran dan pengertian. Sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas.

Pengertian hubungan kemanusiaan dapat dibedakan menjadi dua macam. Yaitu hubungan kemanusiaan dalam arti luas dan hubungan kemanusiaan dalam arti sempit. Dalam arti luas, hubungan kemanusiaan adalah hubungan antara seseorang dengan orang lain yang terjadi dalam segala situasi dan dalam semua bidang kegiatan atau kehidupan untuk mendapatkan kepuasan hati. Dalam arti sempit, hubungan kemanusiaan adalah hubungan antara seseorang dengan orang (orang-orang) lain dalam suatu organisasi atau kantor, yang bertujuan memberikan kepuasan hati para pegawai. Sehingga para pegawai mempunyai semangat kerja yang tinggi, kerjasama yang tinggi serta disiplin yang tinggi.

Jadi, inti dari hubungan antar-manusia adalah hubungan yang bersifat lahiriah. Sedang hubungan kemanusiaan lebih bersifat psikologis. Teori organisasi hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan sehari-hari organisasi merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan (human relation). Teori ini beranggapan bahwa organisasi dapat diurus dengan baik dan dapat mencapai sasaran yang ditetapkan apabila didalam organisasi itu terdapat hubungan antar-pribadi yang serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat, antara pimpinan dengan bawahan, antara bawahan dengan pimpinan, antara bawahan dengan bawahan.

Tujuan dilaksanakannya human relation adalah untuk mendapatkan ; Kepuasan psikologis para karyawan, Moral yang tinggi, Disiplin yang tinggi, Loyalitas yang tinggi, dan Motivasi yang tinggi. Apabila didalam organisasi ada kepuasan psikologis pada diri para anggota, ada moral, disiplin dan motivasi yang tinggi, maka organisasi akan dapat diurus dengan mudah dan dapat berjalan lancar menuju sasaran yang ditetapkan.

Dari uraian tersebut diatas selanjutnya dapat diketahui bahwa teori organisasi human relations mengakui pentingnya hubungan antar pribadi yang harmonis, yakni hubungan yang didasarkan atas kerukunan, kekeluargaan, hormat-menghormati dan saling menghargai. Hanya dalam suasana yang demikian organisasi dapat diurus dengan baik dan dapat mencapai sasaran. Disamping itu, dalam teori organisasi human relation juga dikemukakan cara-cara yang harus ditempuh oleh pimpinan untuk meningkatkan kepuasan anggota organisasi. Untuk memberikan kepuasan kepada para anggota organisasi, pimpinan dapat menaruh perhatian terhadap berbagai macam kebutuhan mereka.

Dengan memenuhi berbagai macam kebutuhan para anggota, baik kebutuhan ekonomi, non-ekonomi, kebutuhan sosial maupun kultural, maka kepuasan anggota organisasi pasti akan meningkat. Dewasa ini di Negara-negara maju ilmu human relation semakin mendapat perhatian yang besar dari para manajer di dalam organisasi apapun. Hal ini dirasa penting sehubungan dengan adanya korelasi antara pemecahan masalah yang menyangkut factor manusia didalam manajemen. Contoh adanya benturan psikologis dan konflik antara kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi pada berbagai level. Dalam bermasyarakat pun ilmu human relation sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Karena dengan mempelajari dan memahami ilmutersebut, akan membantu individu dalam berkomunikasi dan memahami orang-orang yang ada di sekitarnya pada akhirnya dapat menghindari atau setidaknya mengurangi adanya salah komunikasi (miscommunication) dan salah interpretasi (misinterpretation). Selain itu, dengan memahami ilmu human relation akan membawa kesuksesan dan kebahagiaan bagi setiap orang, karena seseorang akan lebih disenangi, disegani, dan dihormati oleh orang-orang di sekitarnya, dimanapun ia berada.

Human Relations dalam organisasi karyawan adalah interaksi antara orang – orang yang berada struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan lembaga atau perusahaan. Human Relations dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga menitik-beratkan kepada suatu upaya agar para karyawan terintegrasi kedalam situasi untuk saling bekerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja (team work), meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Kegiatan Human Relations tidak terlepas dari konsep manajemen yang membantu mengarahkan setiap kegiatan Human Relations berlangsung.

Human Relations merupakan kegiatan memanusiasi manusia dengan menggunakan teknik komunikasi persuasif dan komunikasi yang dilakukannya secara informal. Memanusiasi manusia disini artinya adalah bagaimana perusahaan menganggap karyawan yang ada di perusahaan ini sebagai manusia seutuhnya secara psikologis, bukan hanya mengedepankan fisiknya saja tetapi juga memperhatikan psikologis dan psikis dari pada karyawan. Human Relations penting dilakukan oleh sebuah perusahaan, dalam hal ini pimpinan perusahaan harus lebih sensitif / peka terhadap karyawannya.

Menjalankan kegiatan Human Relations salah satunya adalah dengan memperlakukan karyawannya secara manusiawi, karena karyawan adalah seorang manusia seutuhnya bukan mesin pekerja yang diperlakukan sesuka hati pemimpin, selain itu perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karyawannya seperti memperhitungkan keberadaannya sehingga karyawan merasa diakui.

Human Relations terlihat sebagai suatu hal yang biasa dan mudah dilakukan, tetapi sebenarnya tidaklah demikian adanya. Human Relations merupakan suatu hal yang dinamis dan tidak terlepas dari faktor manusia. Hubungan kerja antara atasan dengan bawahan misalnya komunikasi, tugas, dan tanggung jawab atau pendelegasian wewenang akan sangat sulit dilakukan jika tidak dibarengi dengan proses Human Relations yang baik.

Menjalin suatu hubungan pasti akan menemukan permasalahan terkait dengan ini Human Relations tidak terlepas dari faktor manusia itu sendiri, di dalam dunia kerja tidak tertutup kemungkinan akan timbul suatu masalah atau konflik di sebuah intansi/perusahaan. Seorang pemimpin harus mampu menjalin hubungan baik kepada karyawannya dan melakukan suatu komunikasi persuasif yang bersifat membujuk secara sukarela tanpa adanya paksaan atau ancaman. Komunikasi persuasif disini ditekankan agar seorang pemimpin dapat menuangkan ide atau gagasan yang dapat memotivasi kerja karyawannya, baik dalam pekerjaannya ataupun diluar pekerjaannya yang dapat berpengaruh pada prestasi kerja karyawannya.

Menjalin hubungan yang baik dengan karyawan sangat disarankan, karena karyawan merupakan bagian dari internal organisasi/ perusahaan yang tidak bisa dipisahkan, karena karyawan publik paling penting di dalam sebuah organisasi/ perusahaan. Aspek yang amat penting bagi kesuksesan organisasi/ perusahaan adalah karyawan, sebelum ada hubungan dengan konsumen, pelanggan, lingkungan, investor, dan pihak lain diluar organisasi/ perusahaan, perusahaan harus lebih dahulu memperhatikan orang-orang yang bekerja kepada mereka yakni karyawan.

Kegiatan Human Relations bisa berjalan dengan baik apabila didalam sebuah perusahaan ini dijadikan sebuah kebijakan perusahaan sehingga karyawan dapat termotivasi dan dapat

meningkatkan produktivitas kerjanya. Human Relations akan berjalan dengan baik apabila diimbangi atau diiringi dengan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan. Kebijakan perusahaan adalah ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi sebagai pegangan manajemen dalam melaksanakan kegiatan usaha. Kebijakan perusahaan juga merupakan suatu rangkaian konsep dan asas kemanusiaan yang menjadi pedoman kerja karyawan dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak. Kebijakan perusahaan tentunya harus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan diikuti oleh seluruh karyawan perusahaan.

Kebijakan – kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan sebagai bentuk implementasi dari kegiatan Human Relations, dapat dilihat dari kontinuitas kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan setiap tahunnya. Kegiatan Human Relations ada yang ditetapkan menjadi sebuah kebijakan dan tidak ditetapkan menjadi sebuah kebijakan. Kegiatan seperti memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki produktivitas tinggi merupakan salah satu kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan, itu merupakan salah satu kegiatan Human Relations untuk memotivasi karyawan agar memiliki semangat kerja yang tinggi dan terarah. Kegiatan yang tidak ditetapkan sebagai kebijakan namun merupakan kegiatan Human Relations adalah seperti kegiatan diluar jam kerja berkumpul bersama, makan bersama dan lain hal sebagainya. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan Human Relations yang dilaksanakan oleh pimpinan kepada karyawannya untuk lebih meningkatkan kekompakan dan kekeluargaan namun tidak tercantum sebagai kebijakan.

Komunikasi Interpersonal Atasan dan Bawahan Divisi C&P LP3I Medan

Devito mengatakan bahwa efektifitas suatu komunikasi interpersonal dapat dinilai melalui lima faktor yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Joseph A. Devito yang mengatakan bahwa kualitas keterbukaan dalam suatu komunikasi mengacu pada tiga aspek yaitu dapat saling terbuka, transparan dan dapat diterima oleh semua pihak (Devito, 2011, p. 286). Saling terbuka memungkinkan terbentuknya rasa saling mengerti dan dekat antara atasan dengan bawahan dimana rasa tersebut dapat menggerakkan para staff untuk dapat bekerja secara lebih baik lagi.

Terkait dengan perbedaan dalam perusahaan, perusahaan ini cukup baik dalam menghadapi perbedaan – perbedaan kesimpulan ini didukung oleh pernyataan dari kepala bagian divisi C&P LP3I Medan : “ Kalau menghadapi perbedaan kami punya rapat – rapat yang dilakukan untuk menyatukan pendapat – pendapat setiap bidang jadi seperti yang saya bilang tadi di Perusahaan itu ada kalanya dilakukan pekerjaan itu beririsan. Kami punya program yasinan, pengajian perempuan, itu tujuannya biar komunikasinya bagus dengan antar karyawan jadi terhindarlah dengan perbedaan – perbedaan yang tadi. Biasanya juga kami buat brain storming seperti itu untuk memotivasi karyawan”.

Untuk penyelesaian konflik di perusahaan juga cukup baik kesimpulan ini didukung oleh pernyataan dari kepala bagian divisi C&P LP3I Medan : “Jadi konflik dalam kampus biasanya kita akan duduk bersama, diskusi, kompromi untuk mencari jalan keluar terbaik. Biasanya selalu didampingi oleh pimpinan – pimpinan.”

Dalam berorganisasi selain banyak manfaat yang didapatkan kita juga tidak dapat terhindarkan dari berbagai masalah ataupun kendala yang dapat terjadi dalam organisasi itu sendiri. Salah satu kendala yang paling umum adalah perselisihan yang terjadi antar anggota dan biasanya disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat/persepsi, tujuan yang tidak sama, ataupun gangguan pada lingkungan kerja. Mayoritas orang menganggap perselisihan ini sangat sepele apabila melihat penyebab dari perselisihan. Namun kembali lagi, pada diri setiap orang memiliki keinginan yang berbeda sekalipun mereka berhimpun dalam suatu wadah organisasi. Beberapa orang terkadang memiliki rasa ego yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan anggota yang lain, tetapi kita tidak boleh melawan rasa ego tersebut dengan ego diri kita juga.

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi non partisipan yaitu peneliti mengamati komunikasi yang dilakukan antar kepala bagian divisi C&P dengan tim / bawahannya yaitu mereka berkomunikasi secara formal dengan menggunakan bahasa baku dalam bekerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar pribadi sangat berperan penting dalam proses komunikasi pimpinan dan bawahan di Divisi C&P LP3I Medan. Fungsi dan peran kepala divisi yang sudah berjalan dengan baik, dukungan perusahaan dan media komunikasi menjadi parameter dalam keberhasilan komunikasi karyawan. Dalam proses komunikasi apabila ditemukan hambatan komunikasi seperti perbedaan – perbedaan pendapat, maka pimpinan melakukan komunikasi secara tatap muka terhadap karyawan tersebut sehingga komunikasi antar pribadi dapat berjalan dengan baik. Disadari atau tidak, human relations dapat memberi pengaruh-pengaruh positif terhadap kehidupan seseorang. Teknik-teknik komunikasi yang tepat, jika digunakan oleh seorang atasan dalam berkomunikasi dengan bawahan akan berakibat meningkatnya rasa nyaman, aman dan hati yang puas bagi karyawan. Human Relations akan berjalan dengan baik apabila diimbangi atau diiringi dengan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan. Kebijakan perusahaan juga merupakan suatu rangkaian konsep dan asas kemanusiaan yang menjadi pedoman kerja karyawan dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak. Kebijakan perusahaan tentunya harus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan diikuti oleh seluruh karyawan perusahaan. Karena itu dibutuhkan human relations dengan memberikan rasa nyaman, aman dan hati yang puas dalam bekerja. Saran yang dapat peneliti sampaikan untuk atasan pada divisi C&P LP3I Medan agar dalam berinteraksi terus meningkatkan komunikasi interpersonal yang baik.

Daftar pustaka

- Amrullah, "Pentingnya Human Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai."Jurnal Komodifikasi (2019) : 314-334.
- Angraini, Ritonga, Kristina, Syam, Kustiawan. "Komunikasi Interpersonal."Jurnal Multi Disiplin Dehasen 01, no. 3 (2022) : 337-342.
- Badilangoe, Sugandi, Arsyad. " Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan Dan Bawahan Dalam Mengatasi Masalah Konflik Kerja Di CV. Apresia Adimatra Kota Samarinda."E-Journal Ilmu Komunikasi 08, no. 1(2020) : 261-275.
- Daniar, Nurhaniza. "Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Mendorong Guru Sekolah Alam Bandung dalam Bekerja dan Berprestasi." Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasidan Sosial 05, no.1 (2021) : 41-55.
- Dica."Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Divisi Marketing Pt Jakarta Akuarium Indonesia."Journal of Communication 06, no. 1(2018) : 87-97.
- Junaidi, Zaluhsu. "Peran Komunikasi Antar Pribadi Pimpinan Dan Bawahan Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Selama Pandemi." Jurnal Network Media 04, no.2 (2021) : 66-83.
- Lestari, Usman, Syam. "Strategi Human Relations Lembaga Amil Zakat (Laz) Al Azhar Dalam Meningkatkan Citra Lembaga ." Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam 11, no 1 (2020) : 18-30.
- Mavianti. "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan dan Persepsi Terhadap Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dengan Kepuasan Kerja Guru SMA Muhammadiyah 2 Tanjung Sari Medan." Jurnal Agama dan Pendidikan Islam (2018) :93 – 116.
- Nanlohy, Siahaan. "Peran Komunikasi dalam suatu Organisasi The Role of Communication in an Organization." Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial 01, no.2, (2021) : 104-108.
- Oktavian, Mujtaba, Muldi. "Pengaruh Hubungan Atasan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. DHL Tangerang." Journal of Scientific Communication 02, no. 1, (2020) : 10-20.
- Pamungkas, Khotimah. " Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Asn Bkpsdm Kabupaten Banyumas."Jurnal Komunikasi dan Media 01, no. 2 (2022) : 103-114.
- Rahmania, Pamungkas. "Komunikasi Interpersonal Komunitas Online www.rumahtaaruf.com." Jurnal Manajemen Komunikasi 03, no.1 (2018) : 51-66.
- Romadhan." Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Penyampaian Kebijakan Kantin Bebas 5p (Pewarna, Penyedap, Pemanis, Pengawet Dan Perasa) Di Smp Negeri 7 Surabaya." Jurnal Riset Komunikasi 01, no. 2 (2018) : 254-263.

- Siregar, Usriyah. "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik." Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan 05, no. 2 (2021) : 163-174.
- Stevan, Setyanto. "Perubahan Komunikasi Interpersonal dalam Hubungan Rekan Bisnis Selama Masa Pandemi (Studi Kasus di PT Jassendo Mandiri Sentosa)." E-Journal Universitas Tarumanagara 01, no. 3 (2022) :493- 500.
- Sugianti, Purwanti, Basari. "Pengaruh Human Relation Terhadap Etos Kerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman)." Journal Bussines Management And Entrepreneurship 02, no. 2 (2020).